



澳門特別行政區政府  
Governo da Região Administrativa Especial de Macau  
社會工作局  
Instituto de Acção Social

(Tradução)

## **Resposta à interpelação escrita apresentada pelo Sr. Deputado à Assembleia Legislativa, Mak Soi Kun**

Em cumprimento das instruções do Chefe do Executivo e no seguimento do pedido de opiniões feito aos Serviços de Saúde (SS), cumpre-me apresentar a seguinte resposta à interpelação escrita do Sr. Deputado Mak Soi Kun, de 23 de Junho de 2015, enviada a coberto do ofício n.º 580/E447/V/GPAL/2015 da Assembleia Legislativa em 29 de Junho de 2015, recebida pelo Gabinete do Chefe do Executivo em 2 de Julho de 2015:

O Instituto de Acção Social (IAS) é o departamento de assistência social do Governo da RAEM, cuja missão de serviço é “apoiar os cidadãos na resolução das suas dificuldades e construção de uma nova vida”. O IAS sempre se preocupou com as necessidades de serviços por parte do público e adoptou várias medidas para apoiar e prestar assistência à população.

No caso dos grupos socialmente vulneráveis, para além de lhes proporcionar apoios financeiros e subsídios especiais para a manutenção de vida aos três tipos de famílias em situação vulnerável, o IAS criou vários canais para comunicação regular com mais de 30 instituições vocacionadas para a família e o serviço comunitário, e colaborou com elas na popularização do lema “Vida Adorável & Família Feliz”. Tais iniciativas pretendem familiarizar as pessoas com os recursos de serviço social à sua disposição nas diversas zonas residenciais, para ficarem a saber a quem recorrer em caso de necessidade. E, no decurso da prestação dos



(Tradução)

seus serviços, o IAS localiza e identifica no seio da comunidade casos potenciais que possam necessitar de ajuda, entra em contacto com as pessoas e realiza uma intervenção em tempo útil.

No período de Maio a Junho de 2015, o IAS co-organizou, com várias ONGs vocacionadas para a família e o serviço comunitário, o programa de actividades para assinalar o “Mês da Família Feliz”. Uma destas actividades foi “Visita às Comunidades Harmoniosas”, na qual participaram mais de 30.000 pessoas-vez e em que se familiarizou os participantes com os serviços destinados às famílias e à comunidade, e também à prevenção da toxicodependência e à prevenção e tratamento do jogo problemático, ao mesmo tempo que foram sensibilizados para os seus próprios problemas latentes. Considerando que estes participantes estarão doravante mais atentos às necessidades da família e daqueles que os rodeiam, estas iniciativas podem ser uma forma eficaz de reforçar a vontade e a motivação para procurar os necessários serviços sociais.

No sentido de aumentar a eficiência do serviço e reforçar o apoio aos indivíduos e famílias, o IAS e mais de 30 instituições vocacionadas para a família e o serviço comunitário adoptaram em conjunto, em Maio de 2015, o “Sistema de Gestão da Família e da Acção Social – Trabalho de Casos”. Através deste sistema, todas as entidades da RAEM vocacionadas para a família e o serviço comunitário adoptaram procedimentos e critérios standardizados para lidar com as questões sociais. O objectivo é a prestação de serviços mais profissionais, de forma mais rápida e eficiente, aos cidadãos necessitados, identificando-os mais prontamente.

No segundo semestre de 2015, o IAS irá concluir a formulação do “Sistema de



(Tradução)

Gestão da Família e da Acção Social – Trabalhos de Grupo e comunitário”, altura em que será melhorada a capacidade das equipas de serviço para o lançamento de trabalhos de grupo e comunitários, oferecendo assim à população iniciativas mais eficazes e eficientes. Espera-se que, uma vez estes dois sistemas completamente operacionais, se possa criar então a “Rede de Apoio às Famílias em Crise em Macau”, constituída por todas as instituições vocacionadas para a família e o serviço comunitário da RAEM e que permitirá localizar e identificar de forma mais eficiente os casos de famílias. A fim de prestar o apoio oportuno e adequado aos indivíduos que necessitam de assistência, o IAS espera que os cidadãos e as organizações não-governamentais comuniquem a este Instituto para posterior encaminhamento, sempre que descobrirem casos não reportados.

Relativamente aos casos de portadores de doença prolongada e de grupos socialmente vulneráveis, o Centro Hospitalar Conde de São Januário acompanha os pedidos de assistência médica efectuados pelos indivíduos com dificuldades económicas. Em 2014, o Serviço de Acção Social do hospital auxiliou 971 indivíduos que efectuaram pedidos de isenção de despesas médicas.

Após a recepção dos respectivos casos, o Centro Hospitalar Conde de São Januário efectua de forma imediata uma avaliação de risco e conforme a situação procede à eventual referenciação do mesmo, incluindo a sinalização, quando necessária, da situação para ser acompanhada através da consulta externa de psicologia. Em simultâneo, foi criada uma equipa profissional em colaboração com o Instituto de Acção Social que periodicamente acompanha a situação familiar dos casos. De acordo com as informações disponíveis, foram recebidos



(Tradução)

pelo Centro Hospital Conde de São Januário 15 casos relativos a família com problemas no período compreendido entre 2014 e os primeiros seis meses de 2015.

Face ao envelhecimento populacional da sociedade, os Serviços de Saúde elaboraram uma série de medidas e serviços destinados a idosos, abrangendo a criação da consulta externa de especialidade em geriatria, consulta de memória, consulta externa para a saúde de idosos, unidade de internamento exclusiva para idosos e criou uma equipa de trabalho inter-serviços de geriatria. Os Serviços de Saúde melhoraram os serviços de aconselhamento de enfermagem e medicamentos, tendo procedido à ampliação do Posto de Saúde de Idosos da Taipa, implementado o programa de alta hospitalar de doentes e disponibilizando serviços de atendimento prioritário e de inscrição a idosos.

Na vertente de prestação de cuidados de saúde psicológica e mental dos idosos foi definido um programa destinado aos idosos internados do Serviço de Psiquiatria Geriátrica, foi também criada a consulta externa de psicologia nos centros de saúde, bem como foi desenvolvido o serviço de auxílio, em particular o serviço de visita domiciliária, prestado por técnicos de assistência social. Através deste procedimento proporciona-se aconselhamento psicológico e mental, serviço de apoio e serviço terapêutico, efectua-se, ainda, uma avaliação global para o caso, procedendo a referência adequada caso necessário.

Para além disso, todos os Centros de Saúde de Macau desenvolveram em Abril, de forma experimental, um programa local para a prestação de cuidados de



澳門特別行政區政府  
Governo da Região Administrativa Especial de Macau  
社會工作局  
Instituto de Acção Social

(Tradução)

saúde a idosos, constituído por uma equipa profissional de médicos, enfermeiros especialistas, farmacêuticos, psicoterapeutas e assistentes sociais para a área de saúde, que tem por finalidade prestar aos idosos serviços de avaliação física, consulta e avaliação global, bem como o acompanhamento e encaminhamento para os Serviços da respectiva área de saúde quando for necessário, além de promoverem a organização de palestras educativas para a saúde, etc. Estas actividades têm como objectivo cuidar ainda mais da saúde física e mental dos idosos, prevendo-se que o programa esteja completamente desenvolvido no próximo mês de Julho.

Destinado a apoiar a saúde psicológica e mental das famílias vulneráveis e dos idosos, os Serviços de Saúde estão dotados de recursos humanos suficientes tendo, durante muitos anos, efectuado melhorias sucessivas e fornecendo os respectivos cuidados de saúde. No futuro, espera-se aperfeiçoar ainda mais o serviço de apoio comunitário, proporcionando cuidados de saúde profissional e adequado aos cidadãos de carenciados.

Quanto às preocupações do deputado Mak Soi Kun em relação à atenção e cuidados devidos às comunidades menos favorecidas, em particular os idosos, portadores de deficiência mental e suas famílias, o IAS sempre atribuiu grande importância a esta questão. Para além de apoiar as ONGs através de assistência técnica, apoio financeiro e cedência de instalações e ter encomendado a estas que operassem diversos tipos de equipamentos sociais para servirem as necessidades da população, o IAS também destaca os seus assistentes sociais para realizarem avaliações sobre as necessidades de serviço para os diversos casos, a fim de



(Tradução)

proporcionar a assistência adequada e bem assim serviços de acompanhamento.

Em relação aos cuidados comunitários direccionados para os idosos mais frágeis ou que vivem sozinhos, o actual número de utentes é de, respectivamente: serviço de cuidados domiciliários integrados e de apoio (520), serviço de cuidados de dia (170), rede de serviços carinhosos aos idosos que vivem sós (2.000), Plano de Apoio aos Idosos Isolados (1.000) e serviços de teleassistência Peng On Tung” (3.500). Além disso, cerca de 190 cuidadores de idosos beneficiam de serviços de apoio prestados pelo IAS. Em relação aos cuidados comunitários direccionados para os deficientes mentais, 210 estão sob cuidados diurnos e 120 são utentes de serviços de cuidados temporários. Ao longo dos últimos 12 meses, uma média de 380 pessoas/pais-vez utilizaram os serviços de apoio personalizados e uma média de sete pessoas/portadores de deficiência mental-vez utilizaram o serviço de alojamento temporário providenciado pelos lares. No conjunto e até ao momento, os cuidados comunitários para idosos e os cuidados comunitários aos deficientes mentais lograram responder às respectivas necessidades. Alguns dos serviços acima mencionados ainda possuem vagas para indivíduos necessitados e suas famílias.

Para além do referido serviço de cuidados comunitários, nos últimos 12 meses os assistentes sociais da Divisão dos Idosos e da Divisão de Reabilitação do IAS realizaram 800 avaliações de casos e prestaram serviços de apoio a 150 residentes com necessidades de vária ordem. A maior parte das avaliações de casos referiam-se a pedidos de serviços de lar, com 700 casos tratados pela Divisão dos Idosos e 60 pela Divisão de Reabilitação. De momento, encontram-se



(Tradução)

em lista de espera do IAS cerca de 480 idosos para serem admitidos em lares de idosos e 70 residentes em lares para deficientes mentais.

No sentido de intensificar esforços para satisfazer as necessidades de vários serviços pelos idosos e pessoas com deficiência mental, o IAS tem cooperado estreitamente com os respectivos departamentos do governo para criar mais lares de idosos e lares para deficientes mentais nas novas unidades de habitação pública e também em outras zonas. No que respeita aos serviços de cuidados a idosos, espera-se que nos próximos 2 a 3 anos possam ser criadas mais 320 vagas para cuidados especiais diurnos e mais 770 vagas para serviços de lar. Quanto aos serviços de cuidados para deficientes mentais, espera-se no mesmo período criar mais 150 vagas para cuidados diurnos, 50 vagas para serviços de cuidados temporários, 20 vagas para serviços de alojamento temporário em lares e 300 vagas para serviços de lar. Em termos de futuro, o IAS irá continuar a manter uma estreita comunicação com todos os departamentos envolvidos na planificação e construção pública, a fim de reservar os adequados espaços nos planos das novas zonas urbanas para a construção de equipamentos sociais para prestar serviços a idosos, a pessoas com deficiência mental e suas famílias.

Quanto às preocupações do deputado Mak Soi Kun sobre a disponibilidade de recursos humanos profissionalizados, existem actualmente cerca de 3.400 pessoas empregadas em diferentes tipos de instalações orientadas para o serviço social, das quais 250 são assistentes sociais, 20 técnicos de aconselhamento psicológico, 120 enfermeiros/as e 60 terapeutas de especialidades diversas. Com o objectivo de assegurar futuramente uma oferta suficiente de profissionais para a



澳門特別行政區政府  
Governo da Região Administrativa Especial de Macau  
社會工作局  
Instituto de Acção Social

(Tradução)

prestação destes serviços, o IAS irá introduzir em breve um novo regime de subsídio regular para todos os equipamentos sociais que recebem subsídio regular para lhes facultar mais recursos para recrutamento e retenção de profissionais qualificados. O IAS irá também colaborar com os departamentos inerentes, em particular com a Direcção dos Serviços de Educação e Juventude e os Serviços de Saúde, a fim de reforçar a formação e suprimento de profissionais de serviço social, em especial pessoal de enfermagem e terapeutas das diversas especialidades. Em caso de necessidade, e para garantir a operacionalidade necessária para resolver os problemas da população, as ditas instalações (equipamentos sociais) serão autorizadas a recrutar profissionais não residentes durante curtos períodos, em função das suas necessidades concretas, mas sem prejuízo do acesso ao emprego e das condições remuneratórias dos profissionais residentes.

O IAS agradece ao Sr. Deputado à Assembleia Legislativa, Mak Soi Kun pela atenção dada e sugestões apresentadas relativamente às questões sobre os grupos vulneráveis e os seus familiares.

A 8 de Julho de 2015

O Presidente do IAS

Iong Kong Io